



ホースがむき出しなんて、聞いてない。そうなるなら事前に説明すべきでしょ！



お客様は、リフォーム後にトイレのホースがむき出しになっていることに気づきました。同じ商品名で、ショールームで見た時にはホースが出ていなかったのに、どうしてなのか。ホースがむき出しになるなら、なぜ事前に説明してくれなかったのかと、不満を持たれています。



TOTOリモ델サポートデスク

大問題ですよ。

トイレのホースが
むき出しなんて



これまでのように
ホースが見えなくて、
スッキリすると思って
いたのにショックです

最新のネオレスト
にして、これまで
以上に見栄えよく
したかったのに！



元の給水をそのまま利用すると
ネオレストでもホースが見えて
しまうんです



でも、ショールームで見た時は
ホースが出ていませんでしたよ

それなのに、我が家に
設置したらホースが出る。
それって、変でしょ



事前に施工の
説明はありましたか？

いえ、ありません。
水道や配管は
そのままでと
言われましたが

もしそれが原因だったら、
前もって言って欲しかったです



説明を受けた上で、
どうするのか相談したかった

ホースが見えない方法など、
選択肢があるなら、
自分で決めたかったですよ

業者さんは、ホースが見える
施工をいっぱいやってるから
違和感を感じないのかも

【あんしんリモodel読本】【17】ホースがむき出しなんて、聞いてない。そうなるなら事前に説明すべきでしょ！



でも、私は
ずっと
気になるんです

そうおっしゃる
お客様は時々
いらっしゃいます



こだわりやセンス、好みって、
人それぞれ違うじゃないですか



そうですね、
いろいろな
ご要望が
ありますね



正直言って、私には
リフォーム後の
イメージや、その他
にも気づいて
いないことが沢山
あったと思います

だからこそ、プロから
事前に質問、説明、
アドバイスして
もらって、後悔のない
リフォームに
したいんです！

経験豊富なプロの存在は、
業者さんが考えている以上に
私たちには重要なんですよ

貴重なご意見、
ありがとうございます

このような声も入ってきてています



壁から離れてネオレストを設置。
カタログと違うのは、どうして？

業者さんは、取付説明書どおりに設置していると言いますが、本当でしょうか？

カタログと
違うなんて、
おかしいよ！

取付説明書に
書いてあるように
設置しましたが…



お客様が期待していること

●完成後のイメージを、十分に説明してもらいたいです。
ショールーム、カタログで見た仕上がりイメージや、これ
までの設置状態と異なる場合は、特に丁寧な説明をお
願いします。

(サポートデスクの対応)

考えられる3つの可能性、①給水取り出し口の位置 ②給
水ホースの長さ ③排水心の距離をご説明。現場の状況に
よっては、壁から離さずに設置できる可能性もあるため、設
置された元請業者様へのご相談をおすすめしました。

お役立ちツール

TOTOリモ델ライブラリー「リフォーム実例」



TOTOリモ델クラブ情報広場(リモ델クラブ店様専用サイト)

■ヒアリングシート



お客様の基本情報と
住まいの状況等をヒ
アリングした結果を
記入するシートです。
提案書作成時に活用
できます。

■依頼内容別対応者一覧表

依頼内容	担当者
新規取付	新規取付担当者
既存取付	既存取付担当者
修理	修理担当者
点検	点検担当者

受付担当から担当者への引き継ぎ
がスムーズになり、スピーディーな
対応ができます。



2019.12.1